

# FORMATION CONTINUE

Service aux **ENTREPRISES**  
Partenaire de votre réussite



## OFFRIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE HORS PAIR

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Objectifs</b>            | Développer et peaufiner ses capacités d'intervention, afin d'offrir un service à la clientèle hors pair.  |
| <b>Approche pédagogique</b> | Alternance d'exposés, de discussions et de mise en pratique des acquis par le biais d'exercices et de mises en situation.   |
| <b>Éléments de contenu</b>  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Qu'est-ce que le service à la clientèle<ul style="list-style-type: none"><li>• Les définitions</li><li>• Les composantes-clés</li><li>• La compréhension des clients et de leurs attentes</li><li>• L'importance du rôle du représentant</li></ul></li><li>2. Les techniques de communication<ul style="list-style-type: none"><li>• L'importance de l'accueil</li><li>• L'écoute</li><li>• Le rôle du questionnement et de la reformulation</li><li>• Le langage verbal et non verbal</li><li>• L'étiquette et la courtoisie</li><li>• Le protocole téléphonique</li></ul></li><li>3. Les appels difficiles<ul style="list-style-type: none"><li>• Les demandes particulières</li><li>• Le traitement des plaintes</li><li>• Le langage d'influence - les expressions à privilégier et celles à éviter</li></ul></li><li>4. Les clients difficiles<ul style="list-style-type: none"><li>• L'identification d'une clientèle difficile</li><li>• Les barrières à la communication</li><li>• Les indices d'escalade de l'agressivité</li><li>• La méthode TECREP</li></ul></li></ol> |
| <b>Clientèle cible</b>      | Toutes personnes qui interagissent avec des clients ou partenaires d'affaires   |
| <b>Résultats attendus</b>   | Une approche professionnelle dans les relations clients en toutes circonstances.  |
| <b>Prérequis</b>            | Aucun   |
| <b>Durée</b>                | 1 journée   |
| <b>Formateur</b>            | Louise Grégoire   |

*Pour en connaître davantage, contactez : Frédéric Viossat au 514-364-3320 poste 6234  
ou par courriel : [frederic.viossat@clarendeau.qc.ca](mailto:frederic.viossat@clarendeau.qc.ca)*